



Cheffix is een merk van Dena Textile Productions B.V.

dena.nl

Dena Textile Productions B.V.

KvK 30258618

Frankeneng 24, 6716 AA Ede

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

Dena Textile Productions B.V., gevestigd te Frankeneng 24, 6716 AA Ede, Nederland, KvK-nummer 30258618, BTW-nummer NL820655934B01, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als verkoper. Verkoper handelt onder de handelsnamen Cheffix en Dena; beide zijn handelsnamen van deze ene besloten vennootschap en er is dus altijd met Dena Textile Productions B.V. gecontracteerd, ongeacht via welke webshop de bestelling is geplaatst.

De wederpartij van verkoper wordt aangeduid als koper. Partijen zijn verkoper en koper samen. Met de overeenkomst wordt bedoeld de koopovereenkomst tussen partijen.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- consument: de koper die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- zakelijke koper: iedere koper die geen consument is, waaronder de dealer;
- dealer: de zakelijke koper die door verkoper is toegelaten tot de B2B-omgeving en daar op zijn eigen prijslijst koopt;
- B2B-omgeving: het afgeschermd deel van de webshop waartoe uitsluitend toegelaten dealers toegang hebben;
- custom made order: een order als bedoeld in artikel 18. In de webshop, de B2B-omgeving en op de offerte wordt deze ook aangeduid als speciale order; daarmee is hetzelfde bedoeld;
- speciale offerte: een offerte als bedoeld in artikel 19;
- nabestelling: een order voor een artikel dat verkoper eerder aan koper heeft geleverd.

Bepalingen die uitdrukkelijk alleen voor de consument of alleen voor de zakelijke koper zijn geschreven, gelden ook alleen voor die partij. Waar deze voorwaarden afwijken van dwingend consumentenrecht, geldt jegens de consument de wet.

Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens verkoper. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.

Verkoper stelt deze algemene voorwaarden en de leveringsvoorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst langs elektronische weg aan koper ter beschikking, op een wijze die koper in staat stelt ze op te slaan en op een later moment te raadplegen. Beide documenten zijn ook als PDF te downloaden. Iedere versie draagt een versiedatum. Verkoper legt van iedere aanvaarding vast welke versie op dat moment gold en bewaart die vastlegging; op verzoek zendt verkoper de toepasselijke versie kosteloos toe.

De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de zakelijke koper wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook wanneer die voorwaarden eerder zijn ontvangen of op enig document van koper worden vermeld. Verkoper aanvaardt die voorwaarden uitsluitend wanneer hij dat uitdrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd.

Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: een schriftelijk ondertekende afwijkende afspraak, daarna de orderbevestiging, daarna de leveringsvoorwaarden voor zover het levering betreft, daarna deze algemene voorwaarden.

Artikel 3: Betaling

Bestellingen in de webshop worden bij het plaatsen volledig voldaan via de aangeboden betaalmethoden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Aan de zakelijke koper kan verkoper een betalingstermijn toekennen; in dat geval geldt de op de factuur vermelde termijn, en bij gebreke daarvan dertig dagen na factuurdatum. Uitsluitend bij een custom made order (artikel 18) en bij een order die voortkomt uit een speciale offerte (artikel 19) geldt in plaats daarvan de betalingsregeling in termijnen van artikel 18 lid 5: 70% van het orderbedrag vooruit en de resterende 30% binnen veertien dagen na de factuurdatum van de levering. Verkoper vangt de productie of de speciale inkoop dan pas aan na ontvangst van die aanbetaling. Op alle overige orders is die termijnregeling niet van toepassing; daarvoor geldt wat hierboven is bepaald. Betaalt koper niet op tijd, dan is hij in gebreke. Blijft koper in gebreke, dan is verkoper gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat koper aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Blijft koper in gebreke, dan zal verkoper tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de koper. Deze incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de koper zijn de vorderingen van verkoper op de koper onmiddellijk opeisbaar. Weigert koper zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door verkoper, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan verkoper te betalen. Het bepaalde in artikel 18 blijft onverkort van toepassing op custom made orders en dat van artikel 19 op speciale offertes.

Over het openstaande bedrag is de zakelijke koper vanaf de vervaldag de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek), zonder dat een ingebrekestelling nodig is.

Jegens de consument geldt: verkoper brengt pas buitengerechtelijke incassokosten in rekening nadat hij de consument na het intreden van het verzuim schriftelijk heeft aangemaand om binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van die aanmaning alsnog te betalen, met vermelding van de kosten die daarna verschuldigd worden. De hoogte van die kosten volgt het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 4: Aanbiedingen, offertes en prijs

Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven de zakelijke koper bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen. Op nabestellingen is artikel 21 van toepassing. Een speciale offerte is een offerte als bedoeld in artikel 19; daarop is dat artikel van toepassing.

Het bepaalde in de vorige alinea over levertijden geldt niet jegens de consument. Levert verkoper niet binnen de opgegeven termijn, dan stelt de consument verkoper schriftelijk of langs elektronische weg een redelijke aanvullende termijn; verstrijkt ook die termijn zonder levering, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden en betaalt verkoper binnen veertien dagen terug wat de consument heeft betaald (artikel 7:19a van het Burgerlijk Wetboek). Heeft de consument vooraf kenbaar gemaakt dat een bepaalde leverdatum voor hem wezenlijk is, dan kan hij direct ontbinden.

De aan de consument getoonde prijs is de koop prijs inclusief de verschuldigde btw en eventuele andere overheidsheffingen; bijkomende verzendkosten worden voor het afronden van de bestelling apart getoond. Aan de zakelijke koper worden prijzen exclusief btw getoond, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Bij een custom made order geldt de bij de orderbevestiging opgegeven levertijd; wijkt verkoper daarvan wezenlijk af, dan meldt hij dat onverwijld.

Artikel 5: Herroepingsrecht

De consument krijgt het recht om na ontvangst van de bestelling binnen 14 dagen de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden (herroepingsrecht). De termijn begint te lopen vanaf het moment dat de (gehele) bestelling door de consument is ontvangen. Er bestaat geen herroepingsrecht wanneer de producten volgens zijn specificaties op maat zijn gemaakt of slechts kort houdbaar zijn. De consument kan een herroepingsformulier van verkoper gebruiken. Verkoper is gehouden dit terstond na de vraag van koper aan koper ter beschikking te stellen. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het ongebruikte en onbeschadigde product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele verzendverpakking aan verkoper retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Uitgezonderd van het herroepingsrecht is een consumentenkoop die ziet op de levering van: volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het indien redelijkerwijze mogelijk ongebruikte en onbeschadigde product met alle geleverde toebehoren en in de originele verzendverpakking aan verkoper retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Maakt de consument gebruik van zijn herroepingsrecht, dan draagt hij de directe kosten van terugzending. Deze bedragen €8,05 per pakket en worden in mindering gebracht op de waarde van de teruggestuurde artikelen. De verzendkosten die de consument bij zijn bestelling heeft betaald, worden niet terugbetaald. De retourvoorwaarden rekenen dit met een voorbeeld voor. Verkoper betaalt binnen veertien dagen na ontvangst van de herroeping terug, met hetzelfde betaalmiddel, en mag die terugbetaling opschorten tot hij de zaken heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij ze heeft teruggestuurd. Het modelformulier voor herroeping staat onderaan de retourvoorwaarden en kan ook langs elektronische weg worden ingediend.

Retourneren wegens een defect, beschadigd of verkeerd geleverd artikel is kosteloos: dan draagt verkoper de kosten van terugzending en betaalt hij ook de oorspronkelijke verzendkosten terug. Verkoper beoordeelt die melding vooraf. De consument meldt het artikel aan in het retourportaal onder de reden "beschadigd ontvangen" of "defect" en voegt daarbij ten minste één foto en een korte toelichting; zonder die gegevens kan verkoper de melding niet beoordelen en neemt hij haar niet als zodanig in behandeling. Blijkt na ontvangst dat het artikel niet gebrekkig is, dan geldt alsnog het eerste lid. Dit laat de wettelijke rechten van de consument bij non-conformiteit onverlet; die gelden ook wanneer hij het gebrek langs een andere weg meldt.

Bij zaken die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor hem persoonlijk zijn bestemd, bestaat geen herroepingsrecht. Verkoper deelt dit vóór het plaatsen van de bestelling uitdrukkelijk mee bij de betreffende regel en vraagt de consument dat afzonderlijk te bevestigen; zonder die mededeling en bevestiging blijft het herroepingsrecht bestaan. Dat een artikel speciaal is INGEKOCHT maar niet volgens specificatie van de consument is gemaakt, doet aan het herroepingsrecht niet af.

Het herroepingsrecht komt uitsluitend toe aan de consument. De zakelijke koper, waaronder de dealer, heeft geen wettelijk herroepingsrecht; retourneren gebeurt voor hem uitsluitend na overleg en volgens de afspraken in de B2B-omgeving.

Artikel 6: Wijziging van de overeenkomst

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Verkoper stelt koper hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht verkoper koper hierover vooraf schriftelijk in. Indien partijen een vaste prijs zijn overeengekomen, geeft verkoper daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft. In afwijking van het bepaalde in het derde lid van dit artikel kan verkoper

geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

Artikel 7: Oplevering en risico-overgang

Jegens de consument gaat het risico van beschadiging of verlies over op het moment dat de consument, of een door hem aangewezen derde die niet de vervoerder is, de zaken feitelijk in bezit krijgt (artikel 7:11 van het Burgerlijk Wetboek). Een andersluidend beding geldt niet jegens de consument.

Jegens de zakelijke koper gaat het risico over op het moment dat de zaken het magazijn van verkoper verlaten. De leveringsvoorwaarden werken dit uit.

Artikel 8: Onderzoek, reclames

Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, maar in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort koper te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen partijen zijn overeengekomen, althans dat kwaliteit en kwantiteit voldoen aan de eisen die daaraan in het normale (handels)verkeer gelden. Reclames met betrekking tot beschadigingen, tekorten of verlies van geleverde goederen moeten binnen 10 werkdagen na de dag van aflevering van de goederen door koper schriftelijk bij verkoper worden ingediend. Bij gegrondverklaring van de klacht binnen de gestelde termijn heeft verkoper het recht om óf te herstellen, óf opnieuw te leveren, óf om van levering af te zien en koper een creditnota te sturen voor dat deel van de koopprijs. Geringe en/of in de branche gebruikelijke afwijkingen en verschil in kwaliteit, aantal, maat, kleur of afwerking kunnen niet aan verkoper worden tegengeworpen; de artikelen 20 en 21 werken dat uit voor kleur. Klachten met betrekking tot een bepaald product hebben geen invloed op andere producten dan wel onderdelen behorende bij diezelfde overeenkomst. Na het verwerken van de goederen bij de zakelijke koper worden geen reclames meer geaccepteerd.

Het in dit artikel bepaalde over termijnen geldt niet jegens de consument. De consument dient verkoper binnen bewakende tijd na ontdekking van het gebrek te informeren; een kennisgeving binnen twee maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig (artikel 7:23 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek).

Evenmin geldt jegens de consument de hierboven aan verkoper voorbehouden keuze tussen herstel, vervanging en creditering. Beantwoordt het geleverde niet aan de overeenkomst, dan kiest de consument zelf tussen herstel en vervanging, tenzij de door hem gekozen vorm onmogelijk is of voor verkoper in verhouding onevenredig kostbaar (artikel 7:21 van het Burgerlijk Wetboek). Herstelt of vervangt verkoper niet binnen een redelijke termijn of niet zonder ernstige overlast, dan kan de consument de koopprijs verminderen of de overeenkomst ontbinden.

Bij een custom made order onderzoekt koper de geleverde zaken binnen vijf werkdagen na aflevering en meldt hij afwijkingen van de overeengekomen specificatie binnen die termijn, zodat verkoper de lopende productie tijdig kan corrigeren.

Artikel 9: Monsters en modellen

Is aan koper een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt zonder dat de te leveren zaak daaraan behoeft te beantwoorden. Dit is anders als partijen uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat de te leveren zaak wel daarmee zal overeenstemmen.

Bij een custom made order werkt dit andersom: het door koper goedgekeurde monster, de goedgekeurde kleurstaal of de schriftelijk bevestigde specificatie is wél bepalend voor wat verkoper levert. Afwijkingen in kleur, maat of afwerking die in de textielproductie gebruikelijk zijn, blijven daarbij toegestaan; artikel 20 en artikel 21 werken dat uit.

Een op een beeldscherm getoonde afbeelding of kleurweergave geldt nooit als monster of model in de zin van dit artikel. Alleen een fysiek kleurstaal doet dat.

Artikel 10: Levering

Verzending vindt plaats vanaf het magazijn van verkoper, met DPD. De verzendkosten bedragen €9,44 per doos van ten hoogste 24 stuks (een bestelling die meer dozen vult, betaalt dat bedrag per doos; een nalevering van artikelen die niet op voorraad waren, kost geen extra verzendkosten) en worden voor het afronden van de bestelling getoond; vanaf een orderbedrag van €200 verzendt verkoper kosteloos. Dit geldt niet voor zendingen naar de volgende landen: Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, Aruba, Curaçao, Sint-Maarten en Zwitserland. Voor de zakelijke koper gelden per land afwijkende drempels, die in de B2B-omgeving en op de offerte staan. De leveringsvoorwaarden werken levering, levertijd, deellevering en transportschade verder uit. Koper is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat verkoper deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze zaken hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld. Indien koper afname weigert of nalatig is in het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is verkoper gerechtigd de zaak voor rekening en risico van koper op te slaan. Indien de zaken worden bezorgd, is verkoper gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Indien verkoper gegevens van koper nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat koper deze gegevens aan verkoper ter beschikking heeft gesteld. Een door verkoper opgegeven termijn voor levering is indicatief. Dit is nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn moet koper verkoper schriftelijk in gebreke stellen. Verkoper is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij partijen dit anders schriftelijk zijn overeengekomen of aan deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Verkoper is bij levering in delen gerechtigd deze delen afzonderlijk te factureren.

Artikel 11: Overmacht

Kan verkoper niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoen door overmacht, dan is hij niet aansprakelijk voor door koper geleden schade. Onder overmacht verstaan partijen in ieder geval iedere omstandigheid waarmee verkoper ten tijde van het aangaan van de overeenkomst geen rekening kon houden en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet door koper kan worden verlangd zoals bijvoorbeeld ziekte, oorlog of oorlogsgevaar, burgeroorlog en oproer, molest, sabotage, terrorisme, energiestoring, overstroming, aardbeving, brand, bedrijfsbezetting, werkstakingen, werkliedenuitsluiting, gewijzigde overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, en andere storingen in het bedrijf van verkoper. Voorts verstaan partijen onder overmacht de omstandigheid dat toeleveringsbedrijven waarvan verkoper afhankelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, niet aan de contractuele verplichtingen jegens verkoper voldoen, tenzij zulks aan verkoper te verwijten is. Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan verkoper niet aan zijn verplichtingen jegens koper kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang verkoper niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Ontbinding geschiedt schriftelijk of langs elektronische weg; jegens de consument geldt geen zwaardere vormeis dan een schriftelijke of elektronische mededeling. Wordt ontbonden, dan betaalt verkoper binnen veertien dagen terug wat voor het niet-geleverde deel is betaald.

Bij een custom made order die door overmacht niet kan worden voltooid, is koper slechts het reeds uitgevoerde deel verschuldigd, voor zover dat deel voor hem nog waarde heeft. Verkoper betaalt een aanbetaling terug voor zover die het verschuldigde deel overtreft. Artikel 18 blijft voor het overige buiten toepassing zolang de overmacht duurt.

Artikel 12: Overdracht van rechten

Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Artikel 13: Eigendomsvoorbehoud en retentierecht

De bij verkoper aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van verkoper totdat koper de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan verkoper zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft verkoper het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan verkoper worden tegengeworpen. Koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud van verkoper vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren. Koper verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud aan hem geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal, en de polis op eerste verzoek ter inzage te geven. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft verkoper het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat koper volledig en conform afspraak heeft betaald. In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van koper zijn de verplichtingen van koper onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van verkoper voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van verkoper of zijn leidinggevende ondergeschikten.

Het in dit artikel bepaalde geldt uitsluitend jegens de zakelijke koper. Jegens de consument gelden de wettelijke bepalingen inzake aansprakelijkheid en conformiteit onverkort.

Keert de aansprakelijkheidsverzekering om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid jegens de zakelijke koper beperkt tot de factuurwaarde van de betreffende order, met een maximum van €25.000 per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen. Aansprakelijkheid voor gevolgschade, waaronder gederfde winst, bedrijfsstilstand en gemiste besparingen, is jegens de zakelijke koper uitgesloten.

Levert de zakelijke koper zelf een logo, naam, ontwerp of ander materiaal aan voor een custom made order, dan staat hij ervoor in dat hij daartoe gerechtigd is en vrijwaart hij verkoper tegen aanspraken van derden die daarop betrekking hebben.

Artikel 15: Klachtplicht

De zakelijke koper is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct te melden aan verkoper. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat verkoper in staat is hierop adequaat te reageren. Is een klacht gegrond, dan is verkoper gehouden het goed te herstellen en eventueel te vervangen.

Jegens de consument geldt het woord "direct" niet: hij meldt binnen bekwame tijd na ontdekking, waarbij een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig is (artikel 7:23 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). Een latere melding kost hem zijn rechten alleen voor zover de wet dat toelaat, en de keuze tussen herstel en vervanging is bij hem overeenkomstig artikel 8.

Een klacht indienen is kosteloos en vereist geen instemming met deze voorwaarden. Verkoper bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen en reageert inhoudelijk binnen veertien dagen; is meer tijd nodig, dan laat verkoper dat binnen die termijn weten met een indicatie van wanneer wel.

Artikel 16: Garanties

Verkoper staat ervoor in dat het geleverde beantwoordt aan de overeenkomst: aan de opgegeven specificatie, aan de omschrijving in de webshop en aan wat koper op grond daarvan mocht verwachten. Voor de consument gelden daarnaast

de wettelijke rechten bij non-conformiteit onverkort; die worden door dit artikel niet beperkt en zijn niet in tijd begrensd tot een vaste periode, maar afhankelijk van wat van het product mocht worden verwacht.

Jegens de zakelijke koper geldt een garantietermijn van twee kalenderjaren na ontvangst. Deze garantie ziet op materiaal- en fabricagefouten. Werkkleding en tafeltextiel zijn gebruiksartikelen: normale slijtage, kleurverlies door herhaald industrieel wassen, krimp binnen de op het label vermelde marge en schade door wassen buiten het wasvoorschrift vallen niet onder de garantie. Verkoper garandeert niet dat het geleverde geschikt is voor een gebruik dat koper voor ogen had maar niet vooraf schriftelijk heeft opgegeven.

Indien in de overeenkomst een verdergaande garantie is opgenomen, geldt het hiernavolgende. De bedoelde garantie strekt ertoe om tussen verkoper en de zakelijke koper een zodanige risicoverdeling tot stand te brengen dat de gevolgen van een inbreuk op die garantie volledig voor rekening en risico van verkoper komen. Het bepaalde in de vorige zin geldt ook als de inbreuk bij koper bekend was of bekend had kunnen zijn door het verrichten van onderzoek. De genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer - zonder toestemming - koper of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel geprobeerd hebben aan te brengen of het gekochte hebben gebruikt voor doeleinden waarvoor het niet bestemd is. Indien de door verkoper verstrekte garantie betrekking heeft op een door een derde geproduceerde zaak is de garantie beperkt tot de garantie die door die producent wordt verstrekt.

Artikel 17: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op iedere overeenkomst tussen partijen is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

Geschillen met een zakelijke koper worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem, zijnde de rechtbank van de vestigingsplaats van verkoper, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Jegens de consument geldt het volgende. De consument behoudt de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft; de rechtskeuze hierboven ontnemt hem die bescherming niet. De consument kan een geschil voorleggen aan de rechter van zijn eigen woonplaats of aan de rechter van de vestigingsplaats van verkoper. Verkoper kan een geschil met een consument uitsluitend voorleggen aan de rechter van de woonplaats van de consument.

Een klacht kan de consument eerst kosteloos bij verkoper indienen via info@dena.nl; verkoper reageert binnen veertien dagen. Komen partijen er samen niet uit, dan staat de gang naar de rechter open.

Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en treedt voor de vernietigde bepaling een regeling in de plaats die de bedoeling ervan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 18: Custom made orders

18.1 Wat een custom made order is. Onder een custom made order verstaan partijen iedere order of orderregel die betrekking heeft op zaken die:

- a. volgens specificatie, maat, kleur, dessin, stof of ander voorschrift van koper worden vervaardigd of aangepast;
- b. speciaal voor een door koper opgegeven project, locatie of vestiging worden geproduceerd, waaronder de artikelen uit een projectcatalogus in de B2B-omgeving;
- c. door verkoper speciaal voor koper worden ingekocht en niet tot het standaard assortiment van verkoper behoren.

Verkoper vermeldt uitdrukkelijk in de offerte, in de bestelomgeving en op de orderbevestiging welke regels een custom made order zijn, en vraagt koper dat afzonderlijk te bevestigen. Zonder die vermelding en bevestiging gelden de leden 3 tot en met 7 van dit artikel niet. In de webshop, de B2B-omgeving en op de offerte wordt een custom made order ook aangeduid als speciale order; daarmee is hetzelfde bedoeld.

Voor een custom made order geldt per artikel een minimale afname. Welke drempel geldt verschilt per merk en per productgroep; verkoper vermeldt die bij het artikel, in de B2B-omgeving en op de offerte.

Verkoper verzorgt geen borduring en geen bedrukking. Maatwerk beperkt zich tot afwijkende maten, kleuren, stoffen, modellen en afwerkingen die verkoper zelf produceert.

18.2 Uitsluitend zakelijk. Custom made orders biedt verkoper uitsluitend aan de zakelijke koper aan, en hij gaat ze ook uitsluitend met een zakelijke koper aan. Een aanvraag van een consument neemt verkoper niet in behandeling als custom made order. Dit artikel geldt daarom uitsluitend tussen verkoper en de zakelijke koper en schept geen enkele verplichting voor de consument. Koopt een consument een artikel dat volgens zijn specificatie is vervaardigd of duidelijk voor hem persoonlijk is bestemd, dan gelden daarvoor de wet en artikel 5, niet dit artikel.

18.3 Onherroepelijk. Een custom made order is na totstandkoming van de overeenkomst onherroepelijk. Koper kan een custom made order niet annuleren, opzeggen of eenzijdig wijzigen. Verkoper behoudt het recht nakoming te vorderen: koper blijft gehouden de zaken af te nemen en de volledige overeengekomen koopprijs te voldoen, ook indien hij te kennen geeft de zaken niet langer te willen ontvangen. Weigert koper afname, dan slaat verkoper de zaken op voor rekening en risico van koper overeenkomstig artikel 10, en blijft de koopprijs onverkort verschuldigd.

18.4 Aanvang en specificatie. Verkoper vangt de productie of de speciale inkoop aan nadat koper de order langs elektronische weg heeft bevestigd en de aanbetaling van lid 5 is ontvangen. Verkoper bevestigt de exacte specificatie voorafgaand aan de productie schriftelijk of langs elektronische weg; na de bevestiging van koper is die specificatie bindend.

18.5 Betaling in termijnen. Bij een custom made order betaalt koper 70% van het orderbedrag vooruit. Verkoper factureert die aanbetaling bij de orderbevestiging. De resterende 30% factureert verkoper bij levering; dat bedrag is opeisbaar binnen veertien dagen na de factuurdatum. Levert verkoper in delen, dan geldt iedere deellevering voor de tweede termijn als levering van het geleverde deel en factureert verkoper naar rato. Partijen kunnen schriftelijk een andere verdeling of termijn overeenkomen.

Blijft de aanbetaling uit, dan vangt de productie niet aan, schuift de levertijd ten minste met de duur van de vertraging op en kan verkoper zijn verplichtingen opschorten overeenkomstig artikel 13. Ontbindt verkoper de order vervolgens, dan is koper de vergoeding van lid 7 verschuldigd naar de stand van dat moment. Over een niet tijdig voldane termijn is de zakelijke koper de wettelijke handelsrente verschuldigd overeenkomstig artikel 3.

18.6 Beëindiging in onderling overleg. Koper kan verkoper verzoeken een custom made order alsnog te beëindigen. Verkoper is niet gehouden daarmee in te stemmen. Stemt hij in, dan geldt lid 7.

18.7 Vergoeding bij beëindiging in onderling overleg. Stemt verkoper in met beëindiging als bedoeld in lid 6, dan is koper aan verkoper verschuldigd:

- a. 25% van de orderwaarde van de betreffende orderregels, indien voor die regels nog geen materiaal is besteld, gereserveerd of gesneden;
- b. 50% van de orderwaarde, indien materiaal is besteld, gereserveerd of gesneden maar de confectie nog niet is aangevangen;
- c. 100% van de orderwaarde, zodra de confectie is aangevangen, de zaken geheel of gedeeltelijk gereed zijn, dan wel de zaken speciaal voor koper zijn ingekocht.

Deze percentages strekken tot vergoeding van de reeds gemaakte kosten en de gederfde winst van verkoper, verminderd met de besparingen die de beëindiging oplevert, en zijn daarvan een redelijke schatting vooraf. Verkoper maakt de aan de berekening ten grondslag liggende kosten op verzoek van koper inzichtelijk. Verkoper spant zich in de schade te beperken; slaagt hij erin de zaken alsnog aan een derde te verkopen, dan brengt hij de netto-opbrengst daarvan in mindering. Genoemde bedragen zijn exclusief btw. Een reeds ontvangen aanbetaling wordt op het verschuldigde in

minderen gebracht; overtreft de aanbesteding het verschuldigde, dan betaalt verkoper het meerdere binnen veertien dagen terug.

Artikel 19: Speciale offertes

19.1 Wat een speciale offerte is. Onder een speciale offerte verstaan partijen een offerte die verkoper op aanvraag persoonlijk opstelt voor een afname van 200 stuks of meer per aanvraag. De in de webshop en in de B2B-omgeving getoonde prijzen, staffels en kortingen gelden daarvoor niet: de speciale offerte vervangt die voor de erin opgenomen regels.

19.2 Uitsluitend zakelijk. Verkoper brengt een speciale offerte uitsluitend uit aan de zakelijke koper.

19.3 Geldigheidsduur. Een speciale offerte geldt gedurende de daarin genoemde termijn en bij gebreke daarvan dertig dagen na dagtekening. Aanvaarding na afloop van die termijn bindt verkoper niet. Een speciale offerte geldt niet automatisch voor nabestellingen; daarop is artikel 21 van toepassing.

19.4 Betaling in termijnen. Op een order die uit een speciale offerte voortkomt is de betalingsregeling van artikel 18 lid 5 van overeenkomstige toepassing: 70% van het orderbedrag vooruit, gefactureerd bij de orderbevestiging, en de resterende 30% bij levering, opeisbaar binnen veertien dagen na de factuurdatum. Verkoper vangt de productie of de inkoop pas aan na ontvangst van de aanbesteding.

19.5 Verhouding tot artikel 18. Een speciale offerte kan zowel standaard artikelen als custom made artikelen bevatten. Voor zover de offerte ziet op custom made artikelen, geldt artikel 18 daarnaast onverkort. Een speciale offerte maakt een standaard artikel niet tot een custom made order en ontnemt de koper dus niet de rechten die hij bij een standaard artikel heeft.

Artikel 20: Productkleuren en afbeeldingen

De op de website getoonde productafbeeldingen zijn bedoeld om een zo nauwkeurig mogelijke weergave van de producten te geven. Ondanks de zorgvuldigheid van verkoper kunnen de daadwerkelijke kleuren van een product afwijken van de kleuren zoals deze op het beeldscherm worden weergegeven. Dit kan onder andere worden veroorzaakt door fotografie, belichting, beeldscherminstellingen en de kleurweergave van het gebruikte apparaat.

Geringe kleurafwijkingen tussen de getoonde afbeeldingen en het daadwerkelijk geleverde product kunnen daarom voorkomen en geven geen recht op reclamatie, retour of schadevergoeding, voor zover de afwijking redelijkerwijs als gering kan worden beschouwd.

Is een exacte kleur voor koper van belang, dan verstrekt verkoper op verzoek voorafgaand aan de bestelling een fysiek kleurstaal. Alleen zo'n staal geldt als monster in de zin van artikel 9; een afbeelding op een beeldscherm doet dat niet.

Jegens de consument laat dit artikel zijn wettelijke rechten onverlet. Zijn herroepingsrecht van artikel 5 blijft onverkort gelden, ook wanneer hij herroept omdat de kleur hem tegenvalt, en een afwijking die niet als gering kan worden beschouwd blijft een gebrek waarvoor de artikelen 8 en 16 gelden.

Artikel 21: Nabestellingen

Bij nabestellingen kunnen kleurverschillen optreden ten opzichte van eerder geleverde producten. Als gevolg van verschillen tussen productiebatches, materialen en verfprocessen kan de kleur van een nabestelling tot circa 4 tot 5% afwijken van de oorspronkelijke levering.

Een dergelijke kleurafwijking wordt beschouwd als een normale productietolerantie en geeft geen recht op reclamatie, retour of schadevergoeding.

Is een gelijke kleur voor koper wezenlijk, bijvoorbeeld omdat hij aanvult op een bestaande garderobe, dan meldt hij dat bij de aanvraag. Verkoper kan in dat geval uit een lopende productiebatch reserveren of vooraf een kleurstaal uit de nieuwe

batch ter goedkeuring voorleggen. Zonder een dergelijke afspraak vooraf kan koper zich niet op een kleurverschil binnen de genoemde tolerantie beroepen.

Aanbiedingen, offertes en prijzen gelden niet automatisch voor nabestellingen; artikel 4 blijft daarop van toepassing.

Jegens de consument laat dit artikel zijn wettelijke rechten en zijn herroepingsrecht van artikel 5 onverlet.